POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

CONTROL DE CAMBIOS

ESTADO DE REVISIÓN/MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO		
N.º Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión
00	09/05/2023	Edición inicial
01	15/04/2024	Revisión responsables
02	14/02/2025	Revisión sin cambios

ELABORADO **Responsable de SIG**	**REVISADO** **Dpto. Jurídico**	**APROBADO** **CEO**
Julio Rodríguez	Ana María Pérez Ruiz	Begoña De Luaces

PÚBLICO

MISIÓN CORPORATIVA

Qipert nace en 2002 con el nombre de UGH, con un único core business, la tramitación hipotecaria.

Nos hemos ido adaptando a las condiciones del mercado y a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes dando forma a lo que hoy es Qipert, pioneros en la EXTERNALIZACIÓN de servicios y procesos para las entidades financieras, aseguradoras y de otros sectores, cubriendo la totalidad de las necesidades de externalización de nuestros clientes: BPO, BPM, Consultoría, Administración de activos inmobiliarios, externalización del proceso hipotecario etc.

ALCANCE

El Sistema de Gestión Integrada alcanza a la gestión de la calidad y medioambiente llevados a cabo en los procesos estratégicos, de apoyo y operativos servicios de

La tramitación de escrituras y documentos asimilados.

Gestión de procesos externalizados: back office administrativo.

Para ayudar a nuestros clientes a superar sus retos y a mejorar su rendimiento, gracias a las mejoras de los procesos a través de la combinación de personas y tecnología.

VISIÓN ESTRATÉGICA

QIPERT quiere llegar a ser una empresa que cumpla los siguientes criterios:

- Ser una empresa eficaz a partir de criterios de calidad y satisfacción de cliente.
- Ser una empresa rentable y sostenible para sus accionistas.
- Ser una empresa de alta responsabilidad social con el medioambiente y las personas.

VALORES ESTRATÉGICOS

QIPERT declara que sus valores principales son:

- Calidad de servicio
- Respeto al entorno
- Sostenibilidad y protección del medio ambiente
- Profesional
- Confianza
- Seguridad

EL TALENTO DE LAS PERSONAS COMO VALOR ESTRATÉGICO

Disponer de un equipo con la mejor formación y capacidades es un punto clave para desarrollar y mantener la fórmula de QIPERT.

Dedicamos grandes esfuerzos en fomentar el trabajo en equipo y dotar a nuestros profesionales con las competencias claves para ofrecer un excelente servicio al cliente, apoyándonos en un gran equipo humano capaz de sacar partido a las tecnologías más punteras del mercado.

El valor de nuestro equipo de profesionales es imprescindible para desarrollar nuestro servicio y es la clave de nuestra excelencia, lo que nos hace invertir directamente en su desarrollo y en la gestión del talento

Nuestro compromiso de equipo se centra en:

- Flexibilidad y conciliación
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Identificación y gestión del talento
- Inversión en formación continua y conocimiento
- Fomentamos la igualdad de género
- Fomentamos un entorno laboral seguro y saludable

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Para ello QIPERT adquiere los siguientes compromisos:

En general:

- Mejora continua del desempeño tanto de los sistemas de gestión como del resultado a obtener. Mejora de la eficacia de los sistemas.
- Actualización y cumplimiento del marco legal y de los requisitos propios y específicos que nos puedan poner tanto nuestros clientes como los proveedores y personas implicadas.
- Mantener un alto nivel de cualificación y talento para poder ser eficaces y eficientes en los procesos.
- Mantenimiento de los adecuados canales de comunicación con todas las partes interesadas, con objeto de asegurar su satisfacción con respecto al cumplimiento de sus necesidades, requisitos y expectativas
- Se adoptarán las medidas necesarias para que todo el personal de QIPERT sea conocedor de esta política. Difundiéndose también ésta a los proveedores y colaboradores, estando además a disposición del público a través de la página web.

PÚBLICO

EN CALIDAD

QIPERT aspira a ser considerada por sus clientes como un punto de referencia permanente por la calidad de sus servicios y por el elevado nivel de garantía de calidad en su gestión.

Para ello la dirección se compromete a:

- Dar cumplimiento de los requisitos legales y complementarios necesarios, y mejorar continuamente de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Satisfacción plena de nuestros clientes consiguiendo un alto nivel de respuesta y valoración en las encuestas.
- Cumplimiento de los objetivos de los proyectos que nos encargan entregando en plazo y forma cada trabajo.
- Minimización de riesgos de calidad y control de los riesgos asociados al fallo.

La finalidad del Servicio de Formalización de Operaciones Hipotecarias y tramitación de Escrituras y Documentos Asimilados es atender las necesidades de formalización y tramitación de escrituras públicas que demandan sus clientes, entidades financieras, notarios, promotoras inmobiliarias, etc.

En Servicios BPO, aportamos soluciones personalizadas para las necesidades donde los clientes no disponen de especialización.

La prestación del servicio de QIPERT está orientada hacia la consecución de los siguientes **Principios**:

P.1. Ampliación y Fidelización de la base de clientes

P.2. Máximo nivel de calidad del servicio

P.3. Transparencia en el proceso de gestión del servicio

P.4. Incrementar el nivel de satisfacción del personal y potenciar sus capacidades

EN MEDIOAMBIENTE

QIPERT aspira a ser considerada por sus clientes como un punto de referencia permanente por la sostenibilidad medioambiental de su gestión por medio de:

- Minimización, control de los riesgos y de los posibles impactos ambientales de las actividades que desarrolla, pretende prevenir la contaminación y gestionar eficientemente los residuos que genera.
- Reducir, evitar o suprimir los diversos tipos de contaminación y consumos presentes, en función de la viabilidad económica de la empresa.
- Se gestionarán los mecanismos de emergencia necesarios en caso de crisis.
- Disponer de un sistema de gestión que garantice la protección del medio ambiente y permita a la organización responder a las condiciones ambientales

PÚBLICO

cambiantes, no sólo previniendo impactos ambientales adversos mediante la prevención de la contaminación si no también mediante el uso sostenible de los recursos, la mitigación y adaptación al Cambio Climático y la protección de la Biodiversidad y de los Ecosistemas en lo referido al alcance de nuestras actividades.

DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política será comunicada a toda la organización y será marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos de la calidad y medioambiente.

El director de Organización realizará la difusión de la Política de gestión integrada a todos los niveles de la empresa, mediante su exposición en soporte informático a través de la intranet de la organización.

El responsable del sistema integrado de gestión verificará que es entendida por todo el personal y que está implantada.

Con objeto de que la política de gestión integrada esté a disposición de las partes interesadas se incluirá en la web de QIPERT.

Y como compromiso con el cumplimiento de esta política firma la Dirección.

CEO Begoña De Luaces

QIPERT

PÚBLICO